



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437576

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011075-84.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante DEBORA MORENO VIEIRA GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado TIM S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação n.º: 1011075-84.2024.8.26.0161

Comarca: Diadema

Juíza da causa: Erika Diniz

Apelante: Débora Moreno Vieira Gonçalves

Apelada: Telefônica Brasil S.A.

Voto n.º 2384.

Ementa: DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Contrato de prestação de serviços de telecomunicações. Suspensão indevida do serviço de internet. Cobrança cancelada pela própria fornecedora. Falha na prestação do serviço configurada. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Serviço essencial. Dano moral configurado. Dever de indenizar. Valor arbitrado em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Reforma da sentença. RECURSO PROVIDO, para julgar PARCIALMENTE PROCEDENTE a demanda, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Débora Moreno Vieira Gonçalves** em face da r. sentença de fls. 154/157 que, em sede de ação indenizatória por dano moral ajuizada contra **TIM S.A.**, julgou **improcedente** o pedido.

O Juízo *a quo* reconheceu que a suspensão do serviço de internet prestado pela ré decorreu do inadimplemento de fatura com vencimento em dezembro de 2023, fato incontroverso nos autos, o que legitimaria a interrupção do fornecimento como exercício regular de direito. A alegação da autora de que teria sido isentada do pagamento da referida cobrança por meio de atendimento via *WhatsApp* não foi amparada por prova documental idônea, pois os registros juntados mostraram-se confusos, mencionando diferentes protocolos e datas de vencimento incompatíveis com a narrativa inicial.

Anoto que foi dado o valor de R\$ 10.000,00 à causa e a autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios,

estes fixados em 10% do valor dado à causa.

Irresignada, em suas razões recursais (fls. 154/157), sustenta a recorrente que a interrupção do serviço de internet promovida pela ré decorreu indevidamente do não pagamento de fatura cujo valor já estaria isento, conforme registrado em tratativas realizadas por meio do canal oficial de atendimento da empresa, via *WhatsApp*. Alega que a própria ré, em contestação, confessou que o corte ocorreu em razão da fatura de dezembro de 2023, sendo que as conversas constantes dos autos demonstrariam, de forma clara, a existência de isenção para referido período, não se tratando de documentos contraditórios ou confusos, como entendido na sentença.

Recurso processado com contrarrazões (fls. 168/176), nas quais a apelada sustenta que os documentos trazidos pela autora, especialmente os registros de conversas via *WhatsApp*, são confusos, contraditórios e não comprovam de forma inequívoca a alegada isenção da fatura vencida em dezembro de 2023, mencionando inclusive inconsistências quanto à data da cobrança. Alega que os serviços foram suspensos em razão da inadimplência da consumidora, o que é permitido pela regulamentação da Anatel, e que a fatura referida foi quitada com atraso de 226 dias, afastando qualquer irregularidade por parte da empresa. Subsidiariamente, caso haja condenação, requer que o eventual quantum indenizatório observe os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Não houve oposição à realização do Julgamento Virtual do recurso, nos termos da Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste Tribunal.

Estão presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso interposto.
É o relatório.

A controvérsia posta nos autos cinge-se à verificação da ocorrência de falha na prestação de serviço por parte da empresa ré, consubstanciada na interrupção do fornecimento de acesso à internet à parte autora, sob a justificativa de inadimplemento relativo à fatura com vencimento em dezembro de 2023.

A autora sustenta que tal cobrança havia sido cancelada por decisão administrativa da própria fornecedora, razão pela qual o corte do serviço teria se dado de forma indevida, ensejando, por conseguinte, a responsabilização civil da ré e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Por sua vez, a sentença proferida em primeiro grau entendeu que não restou suficientemente comprovada a

alegada isenção da fatura, motivo pelo qual julgou improcedente o pleito inicial.

Contudo, ao se proceder a uma análise detida dos elementos constantes dos autos, especialmente dos documentos juntados às fls. 12/14, verifica-se que a autora apresentou registro extraído de canal oficial de atendimento da ré, por meio do qual, no mês de janeiro de 2024, a empresa reconheceu expressamente o cancelamento da fatura com vencimento em 25/12/2023, conforme se extrai da mensagem vinculada ao protocolo de atendimento n.º 2024028527515.

Embora se verifique, na mesma sequência de mensagens, menção posterior a cobrança com vencimento em 25/12/2024, tal referência revela-se manifestamente equivocada, notadamente em razão de se tratar de atendimento prestado no início do ano de 2024, o que evidencia tratar-se de erro material ou de digitação por parte da atendente, sem aptidão para comprometer a credibilidade das informações inicialmente prestadas.

Dessa forma, entendo que não se mostra plausível a fundamentação adotada pela r. sentença quanto à ausência de reconhecimento da isenção por parte da ré ou à suposta confusão nas informações constantes dos autos. A mensagem vinculada ao protocolo supracitado refere-se, de modo inequívoco, à fatura objeto da controvérsia, e representa verdadeira admissão da ré quanto ao cancelamento da cobrança que ensejou, de forma indevida, a interrupção dos serviços prestados à consumidora.

Cumprе ainda salientar que incumbia à ré, enquanto fornecedora de serviços e detentora dos registros internos pertinentes à relação contratual, impugnar de forma específica e fundamentada os documentos apresentados, especialmente no que se refere à veracidade da informação de cancelamento da fatura discutida. Contudo, a empresa limitou-se a alegações genéricas e desprovidas de lastro probatório, não se desincumbindo do ônus previsto no art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil, circunstância que reforça a presunção de veracidade das alegações da autora e corrobora a narrativa fática por ela apresentada.

Dessa forma, ao promover o corte do serviço de internet com base em débito cuja exigibilidade havia sido afastada pela própria empresa prestadora, configura-se manifesta falha na prestação do serviço, em afronta ao princípio da continuidade, especialmente por se tratar de serviço essencial à realização de

atividades profissionais, educacionais e sociais no cotidiano do consumidor. A conduta da ré, portanto, extrapola o mero dissabor cotidiano, pois implicou privação injustificada de acesso à internet, com prejuízos significativos à esfera pessoal e funcional da parte autora.

Presentes, assim, os elementos caracterizadores da responsabilidade civil objetiva – a saber, a conduta ilícita, o dano e o nexo de causalidade –, impõe-se o reconhecimento do dever de indenizar. A falha na prestação do serviço, consubstanciada na suspensão indevida do fornecimento de internet pelo período de , causou transtornos que superam a normalidade do dia a dia, atingindo direito da personalidade da autora e violando sua dignidade enquanto consumidora.

Nesse contexto, e sopesando-se os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como a função pedagógica e compensatória da indenização por danos morais, reputo adequada a fixação do *quantum* reparatório em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se mostra suficiente para compensar o abalo suportado pela parte autora, sem configurar enriquecimento sem causa, e ao mesmo tempo capaz de desestimular a repetição de condutas semelhantes pela fornecedora demandada.

Sobre o tema, colaciono precedente desta C. Câmara:

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – INTERNET – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Configurada a falha na prestação dos serviços – Cabível a imposição da obrigação de fazer (consistente no restabelecimento do fornecimento do serviço de "Internet") – Caracterizado o dano moral – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, para condenar a Requerida à obrigação de fazer consistente no restabelecimento do fornecimento do serviço de "Internet" ao imóvel da Autora (sob pena de multa diária de R\$ 300,00, limitada a R\$ 30.000,00) e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 – Ausente o dano moral – RECURSO DA REQUERIDA PROVIDO, para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais." (TJSP; Apelação Cível 1048842-31.2023.8.26.0602; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/12/2024; Data de Registro: 09/12/2024)

Diante disso, impõe-se a reforma da sentença para julgar parcialmente

procedentes os pedidos iniciais, reconhecendo a falha na prestação do serviço e condenando a ré ao pagamento da indenização por danos morais no valor acima fixado.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, para julgar a demanda **PARCIALMENTE PROCEDENTE**, condenado a ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde hoje e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês desde a citação, além das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios do patrono da autora, fixados em 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

Ressalto que a correção monetária e os juros de mora serão aplicados nos termos acima indicados até 29/08/2024 e a partir de 30/08/2024 a correção monetária deverá ser aplicada pelo IPCA e os juros de mora pela Taxa Selic deduzido o IPCA, em atendimento ao determinado pela Lei 14.905/2024.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

Flávia Beatriz González da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica